



## Tüketicilerin COVID-19 Salgını Sürecinde Yiyecek-İçecek İşletmelerinden Bekledikleri Hizmetin Niteliğine İlişkin Bir Araştırma (A Study on the Quality of the Service Consumers Expect from Food and Beverage Enterprises During the COVID-19 Outbreak)

Nurhayat İFLAZOĞLU<sup>a</sup>, \*Mustafa AKSOY<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Hatay Mustafa Kemal University, School of Tourism and Hotel Management, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Hatay/Turkey

<sup>b</sup> Ankara Hacı Bayram Veli University, Faculty of Tourism, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Ankara/Turkey

### Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 31.08.2020

Kabul Tarihi: 10.12.2020

### Anahtar Kelimeler

Covid- 19

Yiyecek içecek işletmeleri

Hizmet niteliği

Tüketiciler

### Öz

Covid-19 salgını ekonomiyi ve sosyal hayatı oluşturan birçok sektör üzerinde yıkıcı bir etki oluştururken, yiyecek-içecek sektörü de bu durumdan en fazla etkilenen sektörler arasına girmiştir. Oluşan sağlık temelli kriz koşulları, tüketici talebinin salgınla birlikte yiyecek içecek işletmelerine yönelik değerlendirmelerine ve beklentilerine ilişkin bilgileri, çok daha önemli hale getirmiştir. Dolayısıyla bu araştırmanın temel amacı; restoranların yeniden açılmalarıyla birlikte salgının, yiyecek içecek hizmetleri talebine etkileri ve tüketicilerin işletmelerden bekledikleri hizmetin niteliğini belirlemektir. Bu amaç doğrultusunda nicel yöntem kullanılmış ve araştırmaya ilişkin veriler, anket aracılığıyla toplanmıştır. Toplamda 410 ankete ulaşılmış ve tamamı değerlendirmeye alınmıştır. Araştırma kapsamında yüzde, frekans, aritmetik ortalama, t-testi ve tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Ayrıca katılımcılara yöneltilen 4 adet açık uçlu soruya verilen cevaplar betimsel olarak analiz edilmiştir. Sonuç olarak bu araştırmada, Covid-19 salgını sürecinde tüketicilerin restoran seçimlerinin ve bekledikleri hizmet niteliğinin değiştiği tespit edilmiştir.

### Keywords

Covid-19

Food and beverage enterprises

Service quality

Consumers

### Abstract

While the Covid-19 outbreak has a devastating effect on many sectors that make up the economy and social life, the food and beverage industry has become one of the sectors most affected by this situation. The health-based crisis conditions that have occurred have made the information about the evaluations and expectations of consumer demand for food and beverage enterprises much more important with the epidemic. The main purpose of this research is to determine the effects of the epidemic on the demand for food and beverage services with the reopening of restaurants and the quality of the service consumers expect from enterprises. For this purpose, quantitative method was used and data related to the research were collected through a questionnaire. A total of 410 questionnaires were accessed and all of them were evaluated. Percentage, frequency, arithmetic mean, t-test and one-way analysis of variance were conducted within the scope of the research. In addition, the answers given to 4 open-ended questions posed to the participants were analyzed descriptively. As a result, in this study, it was determined that consumers' restaurant choices and the quality of service they expected changed during the Covid-19 outbreak.

### Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

\* Sorumlu Yazar

E-posta: mustafa.aksoy@hbv.edu.tr (M. Aksoy)

DOI: 10.21325/jotags.2020.766